

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน ในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางกรวย

สุวัตร ไรสกุล^{1*} และ จุฑาภรณ์ คงรักษากวิน ²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางกรวยและศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยการศึกษาวิจัยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนผู้รับบริการกับพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สภ.บางกรวย ระหว่างเดือน พฤศจิกายน-ธันวาคม พ.ศ. 2556 รวมจำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้เพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ ประกอบด้วย ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที ค่าเอฟ

ผลการศึกษาพบว่า 1. ประชาชนผู้รับบริการกับพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในระดับดีมาก 2. ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนที่มาใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : การให้บริการของพนักงานสอบสวน, สถานีตำรวจภูธรบางกรวย

^{1*}²อาจารย์ประจำหลักสูตรนิติศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ วิทยาลัยราชพฤกษ์

PUBLIC SATISFACTION WITH SERVICES OF INVESTIGATORS OF BANGKRUI PROVINCIAL POLICE STATION

Suwat Kaisakul^{1*} and Jutaporn Kongrukkawin²

Abstract

The objectives of this study were to survey public of satisfaction toward work performance of the policeman and factors affecting towards their satisfaction with work performance of investigators in Bangkrui Police Station area and supportive factors. The sample was 200 people, who used the service of investigators in Bangkrui Police Station area from November to December 2013. The tool used in collecting data was a questionnaire. In the data analysis, the researcher used computer program for statistical analysis, to find out statistics of percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test.

The result of study found that 1) people who used the service of investigators of Bangkrui Police Station area had satisfaction with the service of investigators in a very good level; 2) the people with different genders, age, education level, occupation and monthly income did not have different with the service.

Keywords : Services of investigators, Bangkrui Provincial Police Station

บทนำ

สถานีตำรวจภูธรบางกรวย เป็นหน่วยงานราชการที่อยู่ในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีภารกิจที่สำคัญทั้งหมด 5 ด้าน คือ 1. งานอำนวยความยุติธรรม 2. งานป้องกันและปราบปราม 3. งานสอบสวน 4. งานสืบสวน และ 5. งานจราจร อันเป็นงานที่มีลักษณะเพื่อเป็นการรักษาความสงบเรียบร้อยให้เกิดขึ้นในสังคม ซึ่งในทางกฎหมายปกครองเรียกงานลักษณะดังกล่าวว่าเป็น “บริการสาธารณะ” ซึ่งหมายถึง กิจกรรมที่รัฐมีหน้าที่ต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการให้กับประชาชน ซึ่งความต้องการของประชาชน ประการหนึ่งก็คือ การต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเพราะเพื่อนมนุษย์มาอยู่รวมตัวกันเป็นสังคมย่อมต้องมีการแข่งขันต่อสู้แย่งชิงกันในเรื่องต่าง ๆ ดังนั้นความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินจึงเป็นสิ่งที่ประชาชนมีความต้องการ

ในการควบคุมอาชญากรรมนั้น กระบวนการยุติธรรม ซึ่งได้แก่ ตำรวจ อัยการ ศาลและราชทัณฑ์

ตำรวจ เป็นด่านแรกในกระบวนการยุติธรรม ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการรวบรวมพยานหลักฐาน เพื่อนำขึ้นสู่การฟ้องคดีของอัยการ และการดำเนินคดีของศาลต่อไป ทั้งนี้ผู้กระทำความผิดจะได้รับการลงโทษเป็นการตอบแทนแก่การกระทำหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับพยานหลักฐานที่ตำรวจจะรวบรวมได้ในเบื้องต้นเป็นสำคัญในส่วนของตำรวจ ซึ่งตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 131 จะกำหนดให้พนักงานสอบสวนเป็นผู้รวบรวมพยานหลักฐานทางคดีทั้งหมดและวินิจฉัยตามรูปคดีจากพยานหลักฐานว่าควรสั่งฟ้องหรือสั่งไม่ฟ้องผู้ที่ถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิด ซึ่งตามหลักแล้วตำรวจที่ต้องปฏิบัติหน้าที่โดยตรงในเรื่องดังกล่าว ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายสอบสวน ซึ่งได้แก่ สารวัตรสอบสวน รองสารวัตรสอบสวนหรือพนักงานสอบสวน ที่ต้องดำเนินการสอบสวนคดีอาญาทุกประเภท และต้องรับผิดชอบสำนวนการสอบสวนเริ่มตั้งแต่รับคำร้องทุกข์ จนกระทั่งถึงการพิจารณาคดีในชั้นศาล

การปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน คือผู้ที่ทำหน้าที่โดยตรงที่เกี่ยวข้องกับประชาชน โดยเฉพาะด้านคดีอาญาจะต้องประสบคลุกคลีกับประชาชนในพื้นที่และต่างพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับคดีที่ตนกระทำอยู่ ดังนั้นการรับผิดชอบต่อสำนวนการสอบสวนจำนวนหลายสำนวน ย่อมก่อให้เกิดข้อบกพร่อง มีภาวะอารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามแรงกดดันของคดีที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก แต่พนักงานสอบสวนและกำลังตำรวจไม่ได้เพิ่มขึ้นแต่อย่างใด

นอกจากนี้ประชาชนต้องเข้าใจด้วยว่าพนักงานสอบสวนไม่ได้มีความรู้หรือความชำนาญในตัวบทกฎหมาย ทุก ๆ ฉบับ ดังนั้นการทำให้พนักงานสอบสวนทุกคนมีความรู้ความชำนาญคดีทุกประเภทจึงเป็นไปได้ และการที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้เสียหาย หรือเจ้าทุกข์ จึงกระทำไม่ได้อย่างรวดเร็วจำเป็นต้องพิจารณาตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวข้องจึงอาจมีการโต้เถียงกันระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับผู้เสียหายในปัญหาข้อเท็จจริงและปัญหาข้อกฎหมายและหากพนักงานสอบสวนไม่อธิบายให้คู่กรณีเข้าใจแล้ว ก็อาจถูกคู่กรณีร้องเรียนได้ และเมื่อผู้ร้องเรียนแล้ว พนักงานสอบสวนก็จะถูกสอบสวนข้อเท็จจริงและหากพนักงานสอบสวนกระทำผิดวินัยก็จะต้องถูกตั้งคณะกรรมการสอบสวนทางวินัยขึ้นได้ ฉะนั้นพนักงานสอบสวนจะต้องบริการประชาชนด้วยความมีมนุษยสัมพันธ์ และเห็นใจประชาชนโดยแท้จริง เพื่อป้องกันปัญหาการถูกร้องเรียนอีกส่วนหนึ่ง

เมื่อเกิดคดีขึ้นเป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนซึ่งเขาจะต้องไปตรวจสถานที่เกิดเหตุแล้วรีบกลับมายังสถานีตำรวจ เพื่อมาคอยรับคดีใหม่ที่อาจเกิดขึ้นอีกทำให้การรวบรวมพยานหลักฐานเบื้องต้น การออกสืบหาร่องรอยพยานหลักฐานและการสืบหาตัวผู้กระทำผิดโดยทันทีที่เกิดเหตุจึงกระทำไม่ได้ หรือเมื่อพนักงานสอบสวนออกเเวแล้ว ก็ต้องมาทำสำนวนสอบสวนเพื่อรวบรวมพยานหลักฐานในคดีต่าง ๆ ที่ค้างไว้เพื่อสรุปทำความเข้าใจฟ้องหรือไม่ฟ้องต่อพนักงานอัยการต่อไป ในบางครั้งกรณีที่พนักงานสอบสวนทำความเข้าใจไปตามรูปคดีสิ่งไม่ฟ้องคดีต่อพนักงานอัยการอาจถูกตั้งข้อสังเกตถึงการปฏิบัติหน้าที่ว่ามีกรเรียก

รับทรัพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดหรือไม่ที่พนักงานสอบสวนมีความเห็นสิ่งไม่ฟ้องต่อพนักงานอัยการเป็นต้น จากการที่มีภาระหน้าที่ในคดีต่าง ๆ เป็นจำนวนมากทำให้ไม่มีใครอยากเข้ามาดำรงตำแหน่งพนักงานสอบสวนภาระของคดีไม่มีลดลง แต่ภาวการณ์กดดันจากประชาชนที่มีต่อคดีและเจ้าของคดีกลับมีมากขึ้นสิ่งเหล่านี้จึงเป็นข้อจำกัดอย่างหนึ่งที่ทำให้การบริการประชาชนของพนักงานสอบสวนมีปัญหาอยู่เสมอ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อพนักงานสอบสวนจึงเป็นสิ่งจำเป็น และสำคัญยิ่งเพื่อให้ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีการให้บริการของพนักงานสอบสวนว่ามีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของประชาชนด้วยหรือไม่ ทั้งนี้เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง การให้บริการ รวมไปถึงบุคลิกภาพ พฤติกรรมของพนักงานสอบสวนในสถานีตำรวจภูธร บางกรวย ให้มีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของประชาชนโดยรวม เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อไปในอนาคต

บททวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ชมานนท์ เพ็ชรปรี (2541: 20) ได้นำความหมายของความพึงพอใจของบูลล็อก (Bullock) มากล่าวไว้ว่า หมายถึง ทศนคติ ซึ่งเป็นผลของดุลยภาพรอยอดของความรูสึกพอใจและไม่พอใจที่ผ่านมาของผู้ปฏิบัติงานต่องานที่ทำ ทศนคตินี้จะแสดงให้เห็นได้ว่าเขามีความพอใจหรือไม่ โดยการประเมินดูที่งานและปฏิบัติงานซึ่งผลนี้ย่อมขึ้นอยู่กับความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการทำงานตามที่มุ่งหวังไว้และยังขึ้นอยู่กับความร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานให้บรรลุผลทั้งงานและผู้ปฏิบัติงาน

สุวรรณ ลีละเศรษฐกุล (2541:18) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ความสุขนี้เป็นความสุขที่แตกต่างจาก

ความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวกหรือทางลบของบุคคลที่มีต่อบุคคลลักษณะ ความรู้ความสามารถของพนักงานสอบสวนในการให้บริการที่รวดเร็วเหมาะสมเพียงพอ อย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน และมีความต่อเนื่องก้าวหน้า

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

สมิต สัณณกร (2545: 13) กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น

สมชาติ กิจยรรยง (2544: 13) กล่าวว่า การบริการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในหน่วยงาน บุคลากรในธุรกิจนั้น ๆ เป็นส่วนสำคัญที่สุดในการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการ ซึ่งถ้าในธุรกิจหรือหน่วยงานใดที่มีบุคลากรที่มีคุณภาพหรือมีมาตรฐานในการให้บริการสูง ก็จะสามารถทำให้ลูกค้าประทับใจในการบริการได้มาก และเราสามารถใช้เป็นจุดขายได้เป็นอย่างดี

จากความหมายของการบริการตามที่มีผู้กล่าวไว้สามารถสรุปความหมายของการบริการได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ ที่บุคคลใดหรือฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด นำเสนอให้กับบุคคลอื่น โดยกิจกรรมนั้นจะถูกนำเสนอไปพร้อม ๆ กับตัวสินค้าหรือบริการแต่ไม่สามารถจะจับต้องได้ ซึ่งจะเป็นผลทางด้านจิตใจ ทำให้

เกิดความประทับใจหรือความพึงพอใจในตัวสินค้าหรือบริการให้กับผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนได้กำหนดเป้าประสงค์การให้บริการประชาชนไว้ 10 ประการ (กรมตำรวจ, 2540:7-9) คือ การมีมาตรฐานสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีความโปร่งใส มีความซื่อสัตย์สุจริตและมีจิตสำนึกในการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีประสิทธิภาพเป็นไปอย่างคุ้มค่าและประหยัด มีความสุภาพ เอาใจใส่ มีทางเลือกให้ประชาชน และประชาชนทุกระดับมีส่วนร่วมในการเสนอแนะเพื่อให้เกิดความสอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน และมีการยึดถือประโยชน์ส่วนรวม

3. แนวคิดเกี่ยวกับการสอบสวน

กัมพล ลีลาประภาภรณ์ (2540: 43) ได้กล่าวว่า การสอบสวนนั้น พนักงานสอบสวนต้องปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา และระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องประมวลระเบียบการตำรวจเกี่ยวกับคดี ซึ่งได้กำหนดหลักทั่วไปว่าด้วยการสอบสวนพอสรุปได้ดังนี้

3.1 พนักงานสอบสวนต้องทำใจเป็นกลาง ตรงไปซึ่งความยุติธรรม ต้องการแต่ความจริงโดยบริสุทธิ์เท่านั้น

3.2 การสอบสวนต้องรับกระทำโดยมิชักช้า แม้กฎหมายให้อำนาจการควบคุมโดยการร้องขอต่อศาลได้ก็ตาม แต่อย่าลืมว่าการสอบสวนล่าช้าทำให้เดือดร้อนแก่คู่กรณีและพยาน และอาจทำให้ข้อเท็จจริงผันแปรไป ผู้สอบสวนจึงชอบที่จะรับกระทำโดยไม่จำเป็นที่จะต้องขอให้ศาลสั่งขังได้จะดีมาก

3.3 การอ้างเหตุผลขออำนาจขอที่จะขอแต่เหตุที่จำเป็นจริง ๆ แม้ศาลจะอนุญาตซึ่งผู้ต้องหาภายหลังปรากฏว่าเหตุที่จะขอไม่สมควร ก็ต้องรับผิดชอบในทางวินัย

3.4 ผู้สอบสวนจะต้องให้ความสะดวกแก่คู่กรณี

3.5 เป็นหน้าที่ผู้สอบสวนจะต้องติดตามและทำสำนวนการสอบสวนให้สำเร็จโดยเร็ว

3.6 ถ้าสำนวนใดส่งไปยังพนักงานอัยการให้ฟ้อง พนักงานสอบสวนก็ต้องหมั่นไปติดตามกับพนักงานอัยการ เพื่อได้ทราบหากมีข้อบกพร่องเพื่อพนักงานอัยการจะได้ชี้แจงสั่งตามสมควรและเกิดผลดีแก่คดี การสอบสวนนับว่าเป็นงานด้านแรกที่จะให้ความคุ้มครองสิทธิ ความเป็นธรรมแก่คู่กรณีที่เกี่ยวข้องไม่ว่าฐานะผู้เสียหายหรือผู้ต้องหา เนื่องจากว่าการดำเนินการรวบรวมพยานหลักฐานที่เป็นไปอย่างถูกต้องทั้งในข้อเท็จจริงและในข้อกฎหมายของเจ้าพนักงานทำการสืบสวนสอบสวนย่อมส่งผลดีต่อพนักงานอัยการและศาล ในการดำเนินคดีต่อไปด้วยความยุติธรรมและรวดเร็ว ดังนั้นพนักงานสอบสวนจะต้องเป็นบุคคลที่ได้รับการคัดเลือกและฝึกอบรมเป็นอย่างดี จะต้องเป็นผู้มีคุณสมบัติสูงเฉพาะตัว กล่าวคือต้องเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์ อดทนกล้าหาญ ฉลาดตื่นตัวอยู่เสมอ มีความจดจำดี ช่างสังเกตคาดการณ์ได้แม่นยำ (Eastman, 1969: 141 อ้างถึงใน กัมพล ติลา ประภาภรณ์, 2540: 43)

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับระดับและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางกรวย ซึ่งจากการศึกษาได้ทำการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรบางกรวยที่มาติดต่อขอรับบริการในการสอบสวน โดยประชากรที่ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ Accidental Sampling เป็นการสุ่มที่มีได้กำหนดไว้ล่วงหน้าว่ามีใครจะเป็นตัวอย่างบ้างในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นเมื่อพบเจอใครที่สุ่มคนนั้นเป็นตัวอย่างไปเลย ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ คนไหนไม่ตอบก็หาคนใหม่ เก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวนเมื่อไรก็เลิกเก็บ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551: 64) กล่าวคือ แจกแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้

สร้างขึ้นให้กับผู้มาใช้บริการของสถานีตำรวจภูธรบางกรวยโดยไม่เจาะจง 200 ชุด

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจ จำแนกเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน ในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย ซึ่งมีด้วยกัน 7 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลิกลักษณะของพนักงานสอบสวน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านความรู้ความสามารถของพนักงานสอบสวน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม ด้านการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางกรวยโดยวัดจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวของลิเคิร์ต (Likert) มีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ

การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

การทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจริงแล้วนำผลมาหาความเชื่อมั่นด้วยโปรแกรมวิเคราะห์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาความเชื่อมั่นในแบบสอบถามโดยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อัลฟาซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ .86

3. วิธีการเก็บข้อมูล

3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรบางกรวยโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 คน

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลนำแบบสอบถามที่ได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลไปใช้ในการเก็บข้อมูลและนำมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้สำหรับอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สำหรับอธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน

ใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ใช้ค่า F-test เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม

ผลการวิจัย

การศึกษาและวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรบางกรวย ผลการวิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการที่สถานีตำรวจ

1.1 เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 และเพศหญิงจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0

1.2 อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่เข้าใช้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย อยู่ในช่วงอายุ 31 - 40 ปีมากที่สุด จำนวน 60 คน คิดเป็น ร้อยละ 30.0 รองลงมา เป็นช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 ตามลำดับและช่วงอายุที่น้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

1.3 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 ตามลำดับ และช่วงระดับการศึกษาที่น้อยที่สุด คือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

1.4 อาชีพ ส่วนใหญ่อยู่ในประเภทของพนักงานเอกชนมากที่สุด จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 รองลงมาเป็นประเภทรับราชการ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ตามลำดับ และประเภทอาชีพที่น้อยที่สุด คือ อื่น ๆ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0

1.5 รายได้ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงระดับเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มากที่สุด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาอยู่ในช่วงเงินเดือน 15,001 - 30,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ตามลำดับ และช่วงระดับ 75,001 บาท ขึ้นไป ที่น้อยที่สุด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน จากการศึกษาและวิจัยประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยรวม 4.116 โดยมีความพึงพอใจในการบริการของพนักงานสอบสวนแบ่งออกเป็น 7 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจมากเท่ากันทุกด้านประกอบด้วย ด้านบุคลิกลักษณะของพนักงานสอบสวนฯ มีค่าเฉลี่ย 4.116 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา มีค่าเฉลี่ย 3.708 ด้านความรู้ความสามารถของพนักงานสอบสวน มีค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.73 ด้านการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ย 3.95 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 3.80 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ย 3.84

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวน ในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวย จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า ปัจจัยทางส่วนของข้อมูลส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และ รายได้ ของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการบริการของพนักงานสอบสวนในเขตพื้นที่ สถานีตำรวจภูธรบางกรวยไม่แตกต่างกัน

สรุปผลและอภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรบางกรวย มีประเด็นที่ต้องนำมาอภิปรายผล ดังนี้ ด้านบุคลิกลักษณะ ด้านความรู้ความสามารถ ด้านความรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านความพอเพียงเหมาะสม ด้านการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการที่ก้าวหน้า โดยมีภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้วยเหตุผลดังนี้

1. การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนมีการแต่งกายตามระเบียบแบบแผนอย่างเดียวกัน ในทุกสถานีจึงทำให้ประชาชนผู้ใช้บริการรู้สึกถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการแต่งกาย

2. พนักงานสอบสวนเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้กฎหมายอยู่เป็นประจำจึงมีความรู้ความชำนาญในงานด้านกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวน

3. มีการจัดระบบการให้บริการที่เป็นแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียวจึงทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการซึ่งสอดคล้องกับหลักการให้บริการประชาชนที่ดีต้องมีความสะดวก รวดเร็วและตามเป้าประสงค์การให้บริการประชาชนของโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน

4. มีการจัดเตรียมสถานที่ไว้อย่างเพียงพอเหมาะสมในการให้บริการประชาชน

5. พนักงานสอบสวนมีการวางตัวเป็นกลางและให้บริการทุกคนอย่างเสมอเท่าเทียมกัน ซึ่งเป็นไปตามหลักทั่วไปว่าด้วยการสอบสวนที่พนักงานสอบสวนต้องมีความเป็นกลาง และหลักที่ดีในการให้บริการที่ต้องมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

6. พนักงานสอบสวนเปิดโอกาสให้ประชาชนที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับคดีสามารถนัดหมาย หรือขอพบพนักงานสอบสวนที่เคยติดต่อไว้ได้

7. มีหลายคดีที่สามารถคลี่คลายและเสร็จสิ้นลงได้โดยการใช้ความรู้ทางนิติวิทยาศาสตร์เข้า

ช่วยเหลือในการสอบสวนทำให้สามารถพิสูจน์ความผิดของผู้กระทำได้

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สิริพิงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนระยะที่ 2 (พ.ศ.2545-2549) ในเขตการบังคับการตำรวจนครบาล 2 ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรบางกรวยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน พบว่าไม่แตกต่างกัน ด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1. พนักงานสอบสวนได้ให้บริการโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพราะความแตกต่างในเรื่องเพศ อายุ อาชีพ

2. ในการติดต่อขอรับบริการมีขั้นตอนที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนและเข้าใจง่ายเป็นการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จไม่ว่าประชาชนที่มาให้บริการจะมีการศึกษาระดับใดก็สามารถเข้าใจได้ง่าย

3. ในการให้บริการของพนักงานสอบสวนนั้นเป็นการให้บริการโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายไม่ว่าประชาชนที่มาใช้บริการจะมีรายได้ต่อเดือนเท่าใด จึงไม่ส่งผลกระทบต่อรายได้ที่ได้รับนั้น

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสิริพิงษ์ ศรีเลอจันทร์ (2549) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชนระยะที่ 2 (พ.ศ.2545-2549) ในเขตการบังคับการตำรวจนครบาล 2 ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- กรมตำรวจ. (2540). **โครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน(โรงพักเพื่อประชาชน)**. กรุงเทพฯ: กรมตำรวจ.
- กัมพล ลีลาประภาภรณ์. (2540). **ความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สังกัดตำรวจภูธรภาค 2**. วิทยานิพนธ์การบริหารการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชมานันท์ เพ็ชรปรี. (2541). **การบริหารงานบริการให้ได้ดี**. กรุงเทพฯ: เมืองเอก.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. กรุงเทพฯ: ปิสนิเนสอาร์แอนด์ดี.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2544). **การพัฒนาทีมงานบริการ**. กรุงเทพฯ : อีระบ่อมวรรณกรรม.
- สมิต สัมภูกร. (2545). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สิทธิพงษ์ ศรีเลอจันทร์. (2549). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจเพื่อประชาชน ระยะที่ 2 (พ.ศ.2545 - 2549) ในเขตกองบังคับการตำรวจ นครบาล 2**. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุวรรณ ลีละเชษฐกุล. (2541). **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานด้านสมรรถภาพในการปฏิบัติงานของหัวหน้าสถานีอนามัยในจังหวัดสงขลา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล.